

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH
ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Disusun Oleh:

ADE RUNIA SARI

1415203004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1441 H/2020 M

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH
ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Disusun Oleh:

ADE RUNIA SARI

1415203004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1441 H/2020 M

ABSTRAK

ADE RUNIA SARI. NIM. 1415203004

“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN”, 2020

Pengambilan keputusan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan individu secara langsung yang pada akhirnya menggunakan salah satu barang maupun jasa setelah melalui berbagai proses. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah di USPPS BMT Al-Ishlah Arjawinangun baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 389 nasabah dan sampel sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 24 item pertanyaan yang dinilai dengan skala Likert 1-5. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel promosi tidak memiliki pengaruh yang signifikan dilihat pada nilai t_{hitung} sebesar -0,509 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai sig 0,612 lebih besar dari 0,05. Dan variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dilihat pada nilai t_{hitung} sebesar 0,813 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai sig 0,419 lebih besar dari 0,05. Begitu pula variabel promosi dan kualitas pelayanan secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dilihat pada nilai f_{hitung} sebesar 0,398 lebih kecil dari f_{tabel} sebesar 3,12 dan nilai sig 0,673 lebih besar dari 0,05.

Kata Kunci: Promosi, kualitas pelayanan, keputusan nasabah menggunakan pembiayaan murabahah

ABSTRAC

ADE RUNIA SARI. NIM. 1415203004

“THE INFLUENCE OF PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER DECISIONS USING CHEAP FINANCING IN USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN ”, 2020.

Decision making is a series of activities carried out by individuals directly that ultimately use one of the goods or services after going through various processes. This study aims to determine the effect of promotion and service quality on customer decisions using murabaha financing at USPPS BMT Al-Ishlah Arjawinangun both partial and simultaneously.

This research uses quantitative research methods. The study population was 389 customers and a sample of 80 respondents using accidental sampling technique. Sources of data in this study were obtained through primary data and the types of data used in this study were quantitative. Data collection techniques used a questionnaire of 24 question items which were assessed on a 1-5 Likert scale. Data analysis techniques used are the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear analysis test, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that the promotion variable does not have a significant effect seen in the tcount of -0.5009 smaller than ttable of 1.664 and sig value of 0.612 greater than 0.05. And Service Quality variable does not have a significant effect seen in the tcount of 0.813 smaller than ttable of 1.664 and sig value of 0.419 greater than 0.05. Likewise, the promotion and service quality variables simultaneously did not have a significant influence on customer decisions seen in the calculated value of 0.398, smaller than ftable of 3.12 and sig value of 0.673, greater than 0.05.

Keywords: Promotion, service quality, customer decisions using murabahah financing

الملخص

إسم أدى روني سرى. رقم الطالب الأم. 1415203004

”الخدمة وجودة الترويج تأثير على قرارات العملاء

التمويل باستخدام الرخيص في “USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN 2020.

صنع القرار هو سلسلة من الأنشطة التي يقوم بها الأفراد بشكل والتي تستخدم في نهاية المطاف إحدى السلع أو الخدمات بعد المرور بعمليات مختلفة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الترويج وجودة الخدمة على قرارات العملاء باستخدام تمويل المراجعة في LA USPPS -RJAWINANGUNA ISHLAH BMT جزئيا وفي ان واحد.

يستخدم هذا البحث طرق البحث الكمي. كان مجتمع الدراسة 389 عميلا وعينة من 80 مستجيبا باستخدام تقنية اخذ العينات العنصرية. تم الحصول على مصادر البيانات في هذه الدراسة من خلال البيانات الأولية وكانت انواع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة كمية. استخدمت تقنيات جمع البيانات استبياناً يحتوي على 24 عنصر سؤال تم تقييمها على مقياس ليكرت 1-5. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية واختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار التحليل الخطي المتعدد واختبار الفرضيات.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن المتغير الترويجي ليس له تأثير معنوي واضح في عدد 0,509- اصغر من ttable من 1,664 قيمة سيج 0,612 اكبر من 0,05. ومتغير جودة الخدمة ليس له تأثير ملحوظ في حساب tcount وهو 0,813 اصغر من ttable من 1,664 وقيمة sig 0,419 اكبر من 0,05. وبالمثل، لم يكن لمتغيرات الترويج وجودة الخدمة في نفس الوقت تأثير كبير على قرارات العملاء التي تمت رؤيتها في القيم المحسوبة 0,398، وهي اصغر من ttable بقيمة 3,12 و sig بقيمة 0,673، اكبر من 0,05.

الكلمات المفتاحية: الترويج، جودة الخدمة، قرارات العملاء باستخدام تمويل المراجعة



PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI
PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomu (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Ade Runia Sari

NIM : 1415203004

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 197108012900031002

Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Ade Runia Sari, NIM : 1415203004** dengan judul .

" PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN".

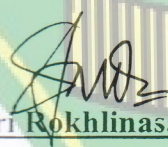
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 197398061999032003


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

Mengetahui:

Kerua Jurusan Perbankan Syariah


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN”, oleh Ade Runia Sari, NIM : 1415203004, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 September 2020

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Edy Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

Sekretaris Sidang

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

Penguji I

Mahamad Ghazali, ME.Sy.

NIP. 198401212015031005

Penguji II

Dr. Rita Kusumadewi, MM.

NIP. 198404222011012018

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul
**"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN
MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN"**

merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar strata satu (SI) di Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan semua sumber yang saya gunakan dalam
penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Jika di kemudian hari
terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari
karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa
paksaan dari siapapun.

Cirebon, Juli 2020

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

METERAI
TEMPEL

852B8AHF565470360

6000
ENAM RIBU RUPIAH



(ADE RUNIA SARI)

NIM. 1415203004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ade Runia Sari, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 13 Februari 1997 Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dan dari pasangan Bapak H. Nurhadi dan Ibu Hj. Watini dengan jenis kelamin Perempuan. Penulis tinggal di Blok 5 Rt/Rw 012/005 Ds. Panguragan Lor Kec. Panguragan Kab. Cirebon 45163.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal, yaitu:

1. Tahun 2015 – 2020 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (FSEI), Jurusan Perbankan Syari'ah (PS)
2. Tahun 2012 – 2015 di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Arjawinangun
3. Tahun 2010 – 2012 di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Panguragan
4. Tahun 2004 – 2010 di Sekolah Dasar Negeri 4 Panguragan Wetan

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, Juli 2020

ADE RUNIA SARI

NIM. 1415203004



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...Alhamdulillah...Alhamdulillahirabbil'alamiin..

Segala Puji Syukur Kehadirat Illahi Rabbi karena atas karunia dan limpahan rahmat-Nya serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan keharibaan Baginda Alam Nabi Muhammad SAW.

Untuk itu kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk :

Kedua Orangtuaku H. Nurhadi dan ibu Hj. Watini yang tak henti-hentinya selama ini memberi semangat dan do'a, nasehat, dukungan, dan kasih sayang, serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani rintangan yang ada didepanku. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas semua kebaikanmu, karena itu terimalah persembahan skripsi ini sebagai kado kecil bukti bakti dan cintaku untukmu ayahanda dan ibunda tercinta.



MOTTO

“DARE TO DREAM DARE TO ACHIEVE”

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (Q.S Ar-Rad : 11)

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang Sabar.” (Q.S Al-Anfal : 46)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan pencipta alam beserta isinya, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan kekuatan-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya yang telah memberikan warna dalam kehidupan, terutama dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI USPPS BMT AL-ISHLAH ARJAWINANGUN”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam tetap selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhir zaman nanti. Penyelesaian tulisan ini terlepas bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada kedua orang tua. Kepada H. Nurhadi dan Ibu Hj. Watini tercinta yang senantiasa memberikan rasa sayang, didikan, materi serta doa yang selalu di panjatkan pada Allah kepada penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Sumanta, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
3. Eef Saefulloh, M. Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

4. Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing, memotivasi dan memberikan saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Eef Saefulloh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan semakin baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas dalam mengajarkan keilmuan selama penulis menempuh studi.
7. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati yang berkenan dalam membantu penulis.
8. Keluarga besar USPPS BMT Al-Ishlah Arjawinangun yang turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, bapak dan Ibu yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, dan semangat serta perhatian kepada penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
10. Kepada sahabat-sahabat saya juga Indri Rahayu, Fitri Nur Aviany, Awalia Jehan Safitri, Hasna Chairunisa Suparman terima kasih untuk waktu kalian selama perkuliahan telah menjadi teman buat penulis yang selalu memberikan semangat bagi penulis hingga penyusunan skripsi ini. Terimakasih juga teman seperjuangan di kelas PS A dan Rekan-Rekan KKN kelompok 89 Ds. Luwung Gede, terimakasih telah memberikan motivasi, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terimakasih, serta berdoa atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Penulis pun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Cirebon, Juli 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO HIDUP.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. kegunaan Penelitian	7
F. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. BMT (<i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>)	10
B. Pembiayaan Murabahah	14
1. Pengertian Pembiayaan murabahah	14
2. Landasan Hukum Pembiayaan Murabahah Di dalam Al-Qur'an ..	18
3. Rukun dan Syarat Pembiayaan Murabahah	18
C. Keputusan Nasabah	20
1. Pengertian Keputusan Nasabah	20
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah.....	22
D. Promosi.....	28
1. Pengertian Promosi	28
2. Tujuan Promosi.....	29
3. Bauran Promosi.....	31
E. Kualitas Pelayanan	33
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	35
F. Penelitian Terdahulu.....	38
G. Kerangka Pemikiran	41
H. Hipotesis	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel	44
D. Sumber dan Jenis Data	45
1. Sumber Data	45
2. Jenis Data.....	45
E. Definisi Operasional.....	46

F. Teknik pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	50
3. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji Multikolinearitas	51
c. Uji Heterokedastisitas	52
d. Uji Autokorelasi	52
4. Uji Analisis Linear Berganda	53
5. Uji Hipotesis	53
a. Uji t (Uji Parsial).....	53
b. Uji f (Uji Simultan).....	54
6. Uji koefisien determinan (R^2)	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	55
1. Sejarah BMT Al-Ishlah.....	55
2. Visi.....	56
3. Misi.....	56
4. Sasaran.....	56
5. Tujuan	56
6. Budaya Dasar.....	57
7. Keyakinan Dasar.....	57
8. Susunan Pengurus dan Pengelola (Periode 2018-2021)	57
9. Struktur Organisasi	58
10. Personalia	58
11. Daftar Kantor.....	59
B. Gambaran Umum Responden.....	59
1. Distribusi Menurut Usia.....	59
2. Distribusi Menurut Jenis Kelamin	60
3. Distribusi Menurut Jenis Pekerjaan	60
4. Distribusi Menurut Pendidikan.....	61

C. Gambaran Umum Distribusi Variabel	61
1. Deskripsi Variabel Promosi (X_1)	61
2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	63
3. Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah (Y)	65
D. Hasil Penelitian	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	68
3. Uji Asumsi Klasik	69
a. Uji Normalitas	69
b. Uji Multikolinearitas	70
c. Uji Heterokedastisitas	71
d. Uji Autokorelasi	71
4. Uji Analisis Linear Berganda	72
5. Uji Hipotesis	74
c. Uji t (Uji Parsial)	74
d. Uji f (Uji Simultan)	75
6. Uji koefisien determinan (R^2)	76
E. Pembahasan	77
F. Analisis Ekonomi	81
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Kriteria Nilai Uji Durbin Watson (DW)	46
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Usia	53
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	55
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Promosi (X_1).....	56
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2) .	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Nasabah (X)..	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (X_1 , X_2 dan Y)	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Uji Parsial)	67
Tabel 4.15 Hasil Uji f (Uji Simultan).....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Pembiayaan Murabahah	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Promosi.....	57
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	58
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Keputusan Nasabah	60
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data penelitian
- Lampiran 3. Data Identitas Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X_1
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X_2
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 11. Hasil Uji Analisis Linear Berganda
- Lampiran 12. Hasil Uji T (Parsial)
- Lampiran 13. Hasil Uji F (Simultan)
- Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 15. Dokumentasi
- Lampiran 16. Surat Penerimaan Ijin penelitian



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	dilambangkan
ت	ta'	t	Be
ث	sa'	ṡ	a
ج	jim	j	m
		ḡ	ba
		ḡ	ng
		ḡ	ka
		ḡ	n
ح	ha'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	
د	dal	d	Ka dan Ha
ذ	zal	z	De
ر	ra'	r	Zet (dengan titik di atas)
			Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	s	Es

ش	syin	sy	Es dan Ye
ص	sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	gain	g	Ge
ف	fa’	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	Wawu	W	We
ه	ha’	h	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya’	Y	Ya

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*.

untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *auy* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya*' (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسَرَ ditulis kasara
 جَعَلَ ditulis ja'ala

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + *yā*' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai* (أَي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + *wāwu* mati ditulis *au* (أَوْ).

Contoh: هَوَّلَ ditulis haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh : قَالَ ditulis qâla
 فِيلَ ditulis qîla
 يَقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfāl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfāl*

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf ر ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ـِ, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا ditulis *rabbânâ*

الْحَدُّ ditulis *al-haddu*

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ ditulis *ar-rajulu*

الشَّمْسُ ditulis *as-syamsu*

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh : الْمَلِكُ ditulis al-Maliku
الْقَلَمُ ditulis al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain

sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : البُخَارِي ditulis al-Bukhârî

الْبَيْهَقِي ditulis al-Baihaqî

